



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

1 de 7

Tabla de contenido

| | |
|--|---|
| 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME..... | 2 |
| 2. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN..... | 4 |
| 2.1 OBSERVACIÓN # 1: PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O DEMORAS EN TRASLADOS..... | 5 |
| 2.2 OBSERVACIÓN # 2: ADMINISTRACIÓN Y USO DEL APPLICATIVO SQS..... | 6 |
| 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 6 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

Ofic: CPL



20191400075193

Fecha: 2019-04-15 09:28

Asunto: Informe De Seguimiento Pqrs 11 De Diciem

Contacto: Maria Claudia Lopez Sorzano Marclon

Dependencia: 140-Oficina de Control Interno

Por: MILALV | Anexos: -



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

2 de 7

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL INFORME

| | |
|---------------------------------|---|
| INFORME | Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS |
| LIDER O RESPONSABLE | María Claudia López- Secretaria de Cultura Recreación y Deporte y demás miembros del Comité de Coordinación de Control Interno. |
| OBJETIVO DEL INFORME | Realizar la verificación sobre la atención oportuna por parte de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interpusieron ante la Entidad de acuerdo con las normas legales vigentes. |
| ALCANCE DEL INFORME | Peticiones quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la SCRD, durante el periodo comprendido entre el 11 de diciembre de 2018 y el 11 de marzo de 2019. |
| JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO | Milena Yorlany Meza Patacón |
| EQUIPO AUDITOR Y/O EVALUADOR | Milady Álvarez |
| PERIODO EVALUADO | 11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019 |
| FECHA DE EJECUCIÓN | 8 de abril de 2019 |
| CRITERIOS | <ul style="list-style-type: none">▪ Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<ul style="list-style-type: none">▪ Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.▪ Decreto 371 de 2017 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.▪ Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

3 de 7

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. ▪ Circular 109 de 2011 "Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" ▪ Proceso Atención al Ciudadano CP-ATE-APY ▪ Procedimiento Atención al Ciudadano y Proposiciones Código PR-ATE-01 |
| <p>MARCO LEGAL ANTECEDENTES</p> | <p>En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa No.001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno, la Oficina de Control Interno, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se presentan en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte.</p> <p>O "artículo 76. "Ley 1474 de 2011 Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, u que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p> <p>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> |
| <p>METODOLOGÍA</p> | <p>En el desarrollo de la revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PRQS, recibidas durante diciembre 11 de 2018 a marzo 11 de 2019, se tomó la información reportada por el área de atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, y del SQS de conformidad con los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos, el sistema de gestión documental ORFEO, los procedimientos y demás documentación relacionada con los trámites de las PQRS. Se identificaron la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo de análisis y se selecciona una muestra de 10 derechos de petición y 10 solicitudes de información por cada mes.</p> |



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

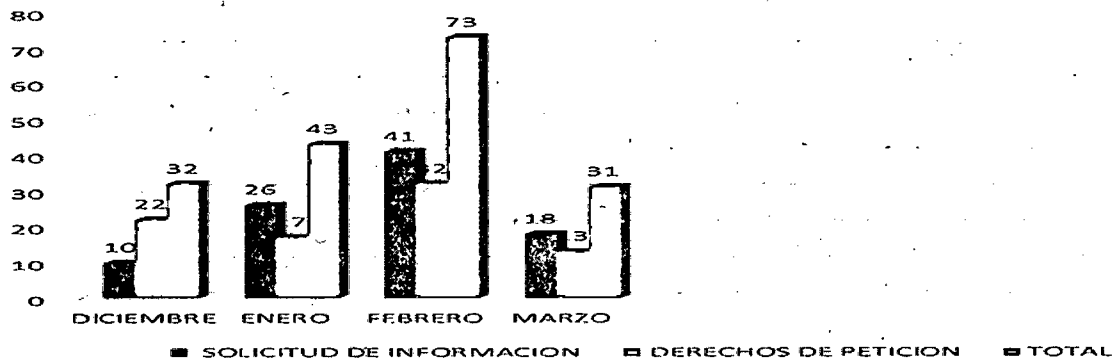
Durante el periodo comprendido entre el 11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019, se evidencia la recepción a través de los diferentes canales de atención al ciudadano 179 peticiones, de las cuales 95 corresponden a solicitudes de información y 84 a derechos de petición.

Tabla 1. Relación de requerimientos recibidos entre el 11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019.

| MES | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | DE | DERECHOS DE PETICIÓN | DE | TOTAL |
|--|--------------------------|----|----------------------|----|------------|
| Diciembre 2018 (Del 11 de diciembre al 31 de diciembre) | 10 | | 22 | | 32 |
| Enero 2019 | 26 | | 17 | | 43 |
| Febrero 2019 | 41 | | 32 | | 73 |
| Marzo 2019 (Del 1º al 11 de marzo de 2019) | 18 | | 13 | | 31 |
| Total | 95 | | 84 | | 179 |

Fuente de elaboración: Equipo Auditor información suministrada por atención al Ciudadano Link SCRDR Transparente a fecha 26 de marzo de 2019.

Gráfico 1 Relación de requerimientos recibidos entre el 11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019



De lo anterior, se observa que en el mes de febrero de 2019 se presentó mayor número de requerimientos por parte de la Ciudadanía, con 41 solicitudes de información y 32 derechos de petición, como se muestra en la tabla y gráfico anterior.

2.1 OBSERVACIÓN # 1: PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O DEMORAS EN TRASLADOS

Al examinar las solicitudes de información y derechos de petición, publicados en el Link de transparencia de la SCRDR y en los reportes del aplicativo SDQS de las 179 peticiones recibidas de los Ciudadanos se selecciona una muestra de 10 solicitudes de información y 10



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

5 de 7

derechos de petición por cada mes, que corresponden del 11 de diciembre de 2018, a marzo 11 de 2019 para un total de 80, se observa una (1) petición respondida de forma extemporánea, y una (1) petición en la que se observa demora en el traslado a la Entidad competente.

| No. | 1 | 2 |
|---|---|--|
| Radicado Número | 20197100004702 | 20197100005922 |
| Peticionario | CONCEJO DE BOGOTÁ | E.T.B. |
| Tipo de requerimiento | Solicitud de información | Solicitud de información |
| Fecha de Ingreso a la SCRD | 21-ene-19 | 22-ene-19 |
| Días hábiles para respuesta. | 10 | 10 |
| Fecha de vencimiento de acuerdo a la Ley | 4-feb-19 | 5-feb-19 |
| Días hábiles de respuesta o traslado | 8 días hábiles | 11 |
| Fecha efectiva de recibo por el peticionario. | 31-ene-19 | 6-feb-19 |
| Observación | Se evidencia en el aplicativo ORFEO que se dio traslado de la petición hasta el día 31 de enero de 2019, mediante radicado 20199000006301, es decir 8 días hábiles posterior al ingreso a la SCRD | Se evidencia en el aplicativo ORFEO que la notificación efectiva al peticionario, con radicado No.20191200006921 fue realizada el día 6 de febrero |
| Dependencia | Dirección de Cultura Ciudadana. | Oficina Asesora de Comunicaciones |

Por lo anterior se concluye una reducción del porcentaje de extemporaneidad, lo que evidencia una mejora en la aplicación de controles.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

6 de 7

2.2 OBSERVACIÓN # 2: ADMINISTRACIÓN Y USO DEL APLICATIVO SDQS

Al verificar el reporte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano SDQS- Secretaría General-Alcaldía Mayor, con corte a 11 de marzo de 2019, se observa diferencia entre las fechas de finalización y la fecha de cierre, como se evidencia en el siguiente cuadro presentándose periodos de tiempo entre 5 y 23 días.

De lo anterior, se evidencia debilidad en los controles frente a los roles y responsabilidades asignadas para la administración y uso de aplicativo en la SCR.D.

| Número petición | Tipo de petición. | Fecha de asignación | Número radicado entrada | Fecha radicado entrada | Fecha finalización | Fecha cierre | Cierre SDQS |
|-----------------|---|---------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|--------------|-------------|
| 22552019 | Solicitud de información | 8/01/2019 | 20197100000672 | 4/01/2019 | 8/01/2019 | 22/01/2019 | 11 |
| 167862019 | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 28/01/2019 | 20197100007902 | 28/01/2019 | 28/01/2019 | 8/02/2019 | 10 |
| 3067222018 | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 27/12/2018 | 20187100141172 | 26/12/2018 | 27/12/2018 | 30/01/2019 | 23 |
| 3036222018 | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 20/12/2018 | 20187100138502 | 18/12/2018 | 20/12/2018 | 9/01/2019 | 12 |
| 262802019 | CONSULTA | 7/02/2019 | 20197100012222 | 7/02/2019 | 21/02/2019 | 4/03/2019 1 | 13 |
| 2928142018 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 4/12/2018 | 20187100130172 | 4/12/2018 | 14/12/2018 | 20/12/2018 | 5 |
| 313912019 | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 14/02/2019 | No registra | No registra | 18/02/2019 | 5/03/2019 | 12 |

3- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las acciones adelantadas al interior de la entidad reflejan el cumplimiento de los términos de Ley, a excepción las peticiones observadas
- Se recomienda establecer los mecanismos necesarios para asegurar el cierre y finalización en el Sistema de Quejas y Soluciones en el tiempo oportuno.



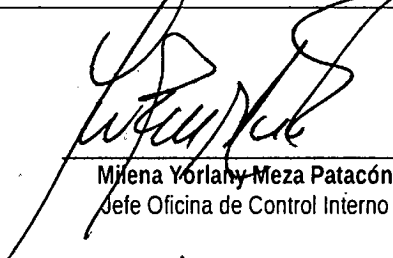
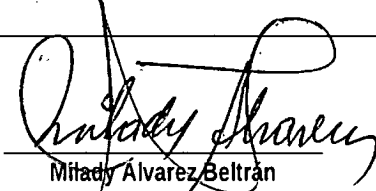
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

11 de diciembre de 2018 al 11 de marzo de 2019

Página

7 de 7

| | |
|-----------------------------------|---|
| FIRMA DEL JEFE DE CONTROL INTERNO |  Mirna Yorlany Meza Patacón Jefe Oficina de Control Interno |
| FIRMA DEL AUDITOR |  Mirady Alvarez Beltran Profesional Universitario |